

A decorative graphic consisting of three blue circles of varying sizes and two thin blue lines. One large circle is at the top right, a smaller one is below it, and a very large one is at the bottom right. Two lines cross the page diagonally, one from the top left to the middle right, and another from the top right to the bottom left.

Omavalvontasuunnitelma

Kettutien palvelutalon kotihoito

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry
23.9.2014

Sisällys

| | |
|---|-----------|
| 1. PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT | 4 |
| 1.1 PALVELUN TUOTTAJA | 4 |
| 1.2. TOIMINTAYKSIKKÖ..... | 4 |
| 1.3 TOIMINNAN VASTUUHENKILÖT | 4 |
| 1.4 PALVELUJEN TUOTTAJAN VASTUUVAKUUTUKSET | 4 |
| 1.5 TOIMILUPATIEDOT | 4 |
| 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVIOINTI JA TOIMINTAPERIAATTEET | 5 |
| 2.1 TOIMINTA-AJATUS | 5 |
| 2.2 ARVOT | 5 |
| 2.3 YKSIKÖN TOIMINTAPERIAATTEET | 5 |
| 2.4 LAATU | 6 |
| 3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT..... | 6 |
| 3.1 YKSIKÖN OMAVALVONNAN VASTUUHENKILÖ..... | 6 |
| 3.2 HENKILÖSTÖN OSALLISTUMINEN JA PEREHDYTTÄMINEN..... | 6 |
| 4. ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN | 7 |
| 4.1 ASIAKAS- JA OMAISPALAUTTEEN VASTAANOTTO JA KÄSITTELY | 7 |
| 4.2 PALAUTEJÄRJESTELMÄN KEHITTÄMINEN | 7 |
| 5. RISKIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET | 7 |
| 6. HENKILÖSTÖ | 7 |
| 6.1 HENKILÖSTÖN MÄÄRÄ JA RAKENNE | 7 |
| 6.2 HENKILÖSTÖN PEREHDYTYS | 8 |
| 6.3 HENKILÖKUNNAN AMMATTITAITOON JA TYÖHYVINVOINNIN YLLÄPITÄMINEN | 8 |
| 7 TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET | 8 |
| 7.1 TOIMITILAT | 8 |
| 7.2 LAITTEET JA TARVIKKEET | 9 |
| 8 ASIAKASTURVALLISUUS | 10 |
| 8.1 ASIAKASTURVALLISUUDEN SUUNNITELMA | 10 |
| 8.2 VALVONTALAITTEET | 10 |
| 8.3 ASIAKKAIDEN HENKILÖKOHTAISISSA KÄYTÖSSÄ OLEVAT TURVALAITTEET | 10 |
| 8.4 ASIAKKAIDEN OMAISUUS..... | 10 |
| 9 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET | 11 |
| 9.1. PALVELUSOPIMUS..... | 11 |
| 9.2 HOITO- JA PALVELUSUUNNITELMA | 11 |
| 9.3 ASIAKKAAN KOHTELU JA ITSEMÄÄRÄMISOIKEUDEN KUNNIOITTAMINEN..... | 11 |
| 9.4 OIKEUSTURVA..... | 11 |
| 10 ASIAKASTYÖN SISÄLLÖN OMAVALVONTA..... | 12 |
| 10.1 ASIAKKAIDEN HYVINVOINTIA YLLÄPITÄVÄ JA EDISTÄVÄ TOIMINTA..... | 12 |
| 10.2 RAVITSEMUS | 12 |
| 10.3 ASIAKKAIDEN PÄIVITTÄINEN TOIMINTA..... | 13 |
| 10.4 HYGIENIAKÄYTÄNNÖT..... | 13 |
| 10.5 ASIAKASTYÖN JA PÄIVITTÄISEN TOIMINNAN KEHITTÄMINEN | 13 |
| 11 TERVEYDENHUOLTO JA SAIRAANHOITO..... | 13 |
| 11.1 JÄRJESTÄMINEN..... | 13 |
| 11.2 LÄÄKEHUOLTO | 13 |

| | |
|--|-----------|
| 11.3 LÄÄKEHUOLLOSTA VASTAAVAT HENKILÖT | 13 |
| 12 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY | 14 |
| 12.1 TIETOSUOJA | 14 |
| 12.2 TIETOJEN KÄSITTELY | 14 |
| 12.3 REKISTERISELOSTE..... | 14 |
| 12.4 ARKISTOINTI | 14 |
| 12.5 ASIAKASTIETOJEN SIIRTO ASIAKKAAN PALVELUKOKONAISUUTEEN KUULUVIIN TOIMIJOIDEN KANSSA ... | 14 |
| 13 ALIHANKINTANA TOTEUTETTUJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA | 14 |
| 14 OMAVALVONNAN TOTEUTUMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI..... | 14 |

1. Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palvelun tuottaja

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry

Porttikuja 8, 00940 Helsinki

www.helyry.com

Y 0861022-5

1.2. Toimintayksikkö

Kettutien palvelutalo

Kettutie 15, 00800 Helsinki

puh. 09-7594 1770 fax. 09-7594 1718

1.3 Toiminnan vastuhenkilöt

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi

puh.09-3424 7070

fax. 09-3424 7060

s-posti: helykoti.lampsijarvi@helyry.com

Yksikön omavalvonnasta vastaava henkilö:

Palveluvastaava Lassi Uusi-Seppä

Kettutie 15, 00800 Helsinki

puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718

s-posti: helykoti.uusi-seppa@helyry.com

1.4 Palvelujen tuottajan vastuuvakuutukset

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry on vakuuttanut asiakkaansa, toimintansa ja henkilöstön vakuutusyhtiö Lähi Tapiolassa. Kettutien palvelutaloyhdistys ry vastaa sekä oman toimintansa että kiinteistön vakuuttamisesta.

1.5 Toimilupatiedot

Kettutien palvelutalon palveluasuminen on rekisteröity 31.8.2007.

Kettutien palvelutalon kiinteistön omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry ja Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry tuottaa palvelut.

2. Toiminta-ajatus, arviointi ja toimintaperiaatteet

2.1 Toiminta-ajatus

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n toiminta-ajatuksena on: Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry on palveluja ja asumispalveluja tuottava yhdistys, joka on erikoistunut paljon apua tarvitsevien henkilöiden auttamiseen ja palveluihin. Palvelut voidaan tuottaa asiakkaan omassa kodissa, palvelutalossa tai ryhmäkodissa. Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry vastaa asiakkaiden palveluista toiminta-ajatuksensa perustuen. Yhdistyksen tarkoituksena ei ole voiton tai taloudellisen hyödyn hankkiminen.

2.2 Arvot

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:n arvot:

- 1) Itsemääräämisoikeus asiakkaan turvallisuus huomioiden
- 2) Asiakaslähtöinen ajattelu valinnan vapaus, asiakkaalla on oikeus osallistua oman asiansa käsittelyyn
- 3) Voimavaroja tukeva toiminta
- 4) Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, sovituista käytännöistä ja luvatuista asioista kiinni pitäminen
- 5) Ammatillisuus, ammattieettisyys
- 6) Henkilökohtainen vastuu, työntekijän oma vastuu tekemästään työstä ja siinä tekemistä valinnoista

Kettutien palvelutalossa toimivan Hely ry:n kotihoidon työryhmän toiminnan arvoja ovat: Palveluhenkisyys, luottamuksellisuus, vastuullisuus, ammatillisuus ja normaalisuus.

2.3 Yksikön toimintaperiaatteet

Kettutien ensimmäinen osa on valmistunut 1997 ja toinen osa 2007. Kiinteistössä on 86 vammaismitoitettua palveluasuntoa. Palveluasuminen on tarkoitettu 65 täyttäneille henkilöille joilla on palveluntarvetta. Sotiemme veteraaneja ja heidän puolisoitaan pyritään suosimaan mahdollisuuksien mukaan asukasvalinnoissa.

Kettutien palvelutalon tarkoituksena on toimia ikäihmisten fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin edistämiseksi, sekä yhteisöllisyyden ja kotona asumisen tukemiseksi. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona, palveluissa korostuvat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden kunnioittaminen. Tarkoitusta toteutetaan järjestämällä asukkaille kotihoito- ja ateriapalveluita, antamalla terveyteen ja asumiseen liittyvää neuvontaa sekä pitämällä yhteyttä viranomaisiin ja järjestöihin.

Palvelutalossa ei ole henkilökuntaa ympärivuorokautisesti. Asukkailla on käytössään turvapuhelin jolla saa yhteyden henkilökuntaan klo 08-20:30 välisenä aikana, yöaikaan turvahälytykset ohjautuvat ulkopuoliseen päivystyspalvelukeskukseen.

Palveluiden tuottamiseen liittyvät asiakirjat ja rekisterit laaditaan asiallisesti ja palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Hely ry:n henkilökunnalla on vaitiolovelvollisuus ja toiminta järjestetään tietosuoja koskevat määräykset huomioiden.

2.4 Laatu

Yhdistyksen laatupolitiikan elementit:

1. Asiakkaan tarpeet ja odotukset, joiden täyttäminen on Helyn toiminnan kulmakivi
2. Noudatamme eettisiä periaatteita, voimassa olevia sääntöjä, lakeja ja Helyn arvoja
3. Laadun tekevät ihmiset, toiminnan perusedellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilökunta
4. Laadukas toiminta koskee kaikkea mitä teemme
5. Sitoudumme laatupolitiikan mukaiseen työskentelyyn ja odotamme sitä myös yhteistyökumppaneiltamme

Laatupolitiikan toteuttaminen osana jokapäiväistä työtämme, edellyttää kaikkien, sekä johdon että henkilöstön sitoutumista. Toiminnan laadunhallinta työvälineeksi on laadittu toimintakäsikirja jota päivitetään tarvittaessa, vähintään vuosittain. Toiminnan laadun kehittämisessä hyödynnetään IMS- toimintajärjestelmää, asiakas- ja omaispalautteita.

3. Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt

3.1 Yksikön omavalvonnan vastuuhenkilö

Palveluvastaava Lassi Uusi-Seppä

puh. 050-462 0016 fax. 09-7594 1718

s-posti: helykoti.uusi-seppa@helyry.com

3.2 Henkilöstön osallistuminen ja perehdyttäminen

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:ssä Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja ajan tasalla pitämisestä vastaavat suunnitelman vastuuhenkilöt. Suunnitelman ajantasaisuutta, kehittämistä ja oikeellisuutta käsitellään johtoryhmässä tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa laatujärjestelmässä sovitun vuosikellon aikataulun mukaisesti.

Johtoryhmään kuuluvat:

Pirjo Lampsijärvi toiminnanjohtaja, Kontula

Tuula Uotila-Ahonen talouspäällikkö, Kontula

Lassi Uusi-Seppä palveluvastaava, Kettutien palvelutalo

Päivi Akkanen palveluvastaava, Helykodi Kontula ja Myllypuro

Tuulimaija Hakalehto hoitotyön esimies, ryhmäkodi Kontulan Helykoti

Tiina Ehari hoitotyön esimies, ryhmäkoti Myllypuron Helykoti

Anne Vihnusvuori emäntä, ravitsemuspalvelut Kontula

Henkilökunnan perehdytyksestä vastaa toimintayksikön vastuuhenkilö. Toimintayksikkökohtaiset perehdytysmateriaalit ja koko yhdistyksen toimintaa käsittävän perehdytysohjeen mukaisesti. Perehdytyksen suunnitelmat ja materiaalit löytyvät IMS järjestelmästä.

4. Asiakkaan ja omaisten osallistuminen

4.1 Asiakas- ja omaispalautteen vastaanotto ja käsittely

Palveluita koskevan palautteen voi tehdä joko kirjallisesti (vapaamuotoinen tai lomakkeella) tai suullisesti (kirjataan palautelomakkeelle). Asiakkaita ja omaisia kannustetaan antamaan suullista ja kirjallista palautetta, sekä kehittämisehdotuksia. Asiakaspalautteessa käytetään Hely ry:n asiakaspalautelomaketta. Vastaukseen ei ole mahdollista hakea muutosta. Lomakkeet ovat asukkaiden saatavissa aulassa olevassa lomaketelineessä sekä henkilökunnalta.

Asiakkaalla on oikeus kannella toiminnasta Hely ry:n johtokunnalle, Kettutien palvelutaloyhdistyksen hallitukselle, Helsingin kaupungille, Etelä-Suomen aluehallintovirastolle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle kun katsoo häneen kohdistuneen toiminnan virheelliseksi.

4.2 Palautejärjestelmän kehittäminen

Asiakaspalautteen kirjaamista tulee kehittää päivittäisen toiminnan menettelytavaksi. Palveluasumisen asiakaskysely uudistetaan asiakaspalautteen pohjalta selkeämpään muotoon.

5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Riskien hallintaan on laadittu riskienhallinnan suunnitelma ja riskikartoitukset keskeisistä ulkoisen ja sisäisen toiminnan-, henkilöstön-, talous- sekä toimitilariskien osalta. Isännöitsijä huolehtii, että riskien hallintaa liittyen kiinteistöille on laadittu pelastussuunnitelmat jotka päivitetään vuosittain, suunnitelmat sisältävät kiinteistöjen riskikartoituksen. Työsuojelu on laatinut riskikartoitukset kemikaaliluetteloineen. Taloudellisia riskejä tarkastellaan kuukausiraportteista ja puolivuositteittain tehtävän välitilinpäätöksen avulla johtokunnassa. Yksikön vastaava henkilö seuraa taloudellista tilannetta kuukausittain talouspäällikön kanssa jolloin riskeihin on mahdollista puuttua välittömästi.

Riskienhallinnan seuraaminen kuuluu esimiesten vastuulle. Ilmoitukset työtapaturmasta, ”läheltäpiti”-tilanteesta, turvallisuusriskistä tai vahingosta tehdään aina kirjallisesti ja ilmoitetaan työsuojelutoimikunnalle. Työsuojelu toimikunnalle ja tarvittaessa työterveyshuollolle ilmoitetaan kirjallisesti työssä tapahtuneesta väkivallasta tai sen uhasta. Työsuojelu- ja työhyvinvointi asioita hoitaa työsuojelutoimikunta työterveyshuollon kanssa.

Riskien arvioinnin ja toiminnan ohjeistus on soveltuvin osin sama työntekijöillä ja asiakkailla. Toisen henkilön ollessa vaaraksi asiakkaalle, tehdään asiasta tutkintapyyntö poliisille.

Riskienhallinnan keinoja ovat riskin poistaminen, pienentäminen ja siirtäminen. Riskin pienentämisellä pyritään ennaltaehkäisyyn ja varautumisen avulla pienentämään riskistä aiheutuvaa vakavuutta ja kustannuksia. Riskienhallintaa ja turvallisuus suunnittelua tarkastetaan tarvittaessa ja päivitetään vähintään vuosittain.

6. Henkilöstö

6.1 Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilökunnan määrä on riippuvainen asiakkaiden ostamien palvelujen määrästä, palvelutalossa henkilökuntaa on 10 työntekijää (palveluvastaavaa, sairaanhoitaja ja kotipalvelutyöntekijöitä). Työntekijät ovat koulutukseltaan sosiaaliohjaaja, lähihoitaja, kuntahoitaja ja laitoshuoltajan ammattitutkinto. Tilapäiseen työvoimatarpeeseen ja vuosiloman sijaisiksi käytetään

mm. lähihoitajia, sosiaali- ja terveysalan opiskelijoita ja vakiintuneita tuntityöntekijöitä. Sijais- ten käytöstä on laadittu erillinen ohje.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet: Avoinna olevat paikat ilmoitetaan ensisijaisesti www.mol.fi sivuilla, tarvittaessa käytetään lehti-ilmoittelua. Esimies haastattelee hakijat yksin tai kollegan kanssa. Haastattelija tarkistaa hakijoiden pätevyyden ja ammattihenkilöiden luvat kotihoidon henkilöstöä palkattaessa. Määräaikaisten sijaisten palkkauksen vahvistaa toiminnanjohtaja ja toistaiseksi voimassaolevan työsuhteen johtokunta.

6.2 Henkilöstön perehdytys

Työntekijät perehdytetään tehtäväänsä käyttäen apuna yksikkökohtaisia perehdytysmateriaaleja ja perehdyttäjän muistilistaa. Perehdytykseen varataan kaksi työvuoroa, jonka jälkeen perehdytystä on mahdollista jatkaa nimetyn perehdyttäjän avulla 2-3 työvuoron aikana.

6.3 Henkilökunnan ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen

Henkilöstön koulutuksen tavoitteena on syventää peruskoulutuksessa saatua perustietoja ja -taitoja sekä luoda edellytykset turvallisuuskulttuurin edistämiseen ja riskienhallintaan. Johdon turvallisuusosaamisella on keskeinen merkitys toimintayksiköiden jokapäiväisessä toiminnassa.

Henkilöstön osaamisen kehittämiseen on laadittu suunnitelma. Osaamisen kehittäminen painottuu ammatillisen osaamisen kehittämiseen, osaamispuuteiden poistamiseen ja laadukkaaseen asiakaspalveluun. Osaamisen kehittämisen kartoittamiseksi ja kehittämisen keinoina voidaan käyttää kehityskeskusteluja, sisäistä ja ulkoista koulutusta, Palkeet-projektin osaamiskartoitusta.

Henkilöstön työhyvinvointia tuetaan kulttuuriseteleillä (2kpl/kk), kuntosalien vapaalla käytöllä ja kahdella vuosittaisella virkistyspäivällä. Hyvällä henkilöstöjohtamisella tuetaan työntekijöiden työviihtyvyyttä. Hyvään johtamiseen pyritään johtoryhmän kouluttamisella, joustavilla työaika- ja vuosiloma järjestelyillä sekä positiivisella suhtautumisella koulutautumiseen (mm. opintoja tukevat työaikajärjestelyt).

7 Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet

7.1 Toimitilat

Kettutien palvelutalon omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry jonka jäseninä ovat Helsingin seudun sotaveteraani piiri, Helsingin sotainvalidit ry ja Hely ry. Kiinteistön ensimmäinen vaihe on valmistunut 2/1997 ja laajennusosa 8/2007. Kiinteistössä on 86 23,5-52,5m² kokoista palveluasuntoa, asunnoista yksiöitä on 13 kpl, 66 kaksioita ja 6 kolmioita.

Kiinteistön isännöinti on Kiinteistöharmonia oy:llä, joka hoitaa vuokraustoiminnan. Vastaavana isännöitsijänä toimii toimitusjohtaja Jyrki Kemppinen.

Toimiston asiakaspalvelu on avoinna arkisin klo 9.00–15.00.

Yhteystiedot:

Isännöitsijä, puh. 020 752 8440 sähköposti jyrki@kiiha.fi

kiinteistösihteerit puh. 020 752 8441 sähköposti asiakaspalvelu@kiiha.fi

Jätehuollosta on laadittu jätehuoltosuunnitelma ja jätehuollon palvelut on järjestetty YTV:n palveluina. Kiinteistöhuoltopalvelut ja siivouksesta vastaa ostopalveluna SF ammattimies oy. Kiinteistön yleisten tilojen siivouksesta on laadittu siivoussuunnitelma. Asuntojen siivouksesta huolehtii asukas itse tai kotipalvelutyöntekijät palvelusopimuksen mukaisesti.

Kiinteistön ilmanvaihto on koneellinen ja huolto on kiinteistöhuollon tehtävänä. Ilmastoinnin suodattimet vaihdetaan keskimäärin kaksi kertaa vuodessa ja hormien nuohous ja ilmastoinnin säätö suoritetaan vähintään 10 vuoden välein.

Palvelutalon asukkaiden käytössä on yhteisistä tiloista ruokasali, askartelutila ja kuntosali. Yleiset tilat, niiden ollessa vapaana ovat asukkaiden käytettävissä, asukkailla on myös mahdollisuus varata ruokasali ja kerhohuone maksutta omaan käyttöönsä. Yleiset tilat ovat asukkailla käytettävissä (mm. ruokasali, pyykkitupa-kuivaushuone ja saunatilat) varausten perusteella.

Valintakriteereinä palvelutaloon ovat vähintään kuudenkymmenenviiden vuoden ikä sekä palvelutarve, asuntoja jaettaessa sotiemme veteraaneja ja heidän puolisoitaan pyritään suosimaan mahdollisuuksien mukaan. Hely ry tuottaa palvelutalon hoivapalvelut (kotipalvelu, kotisairaanhoido sekä kuntoutus- ja ateriapalvelut). Virkistyspalveluita tuotetaan yhteistyössä asukastoimikunnan ja palvelutaloyhdistyksen kanssa. Ateriapalvelut ovat myös ulkopuolisten asiakkaiden käytettävissä.

Palveluasunnot ovat huoneistoja joihin asukas itse tuo haluamansa kalustuksen, asukkaille suositellaan paloturvallisten tekstiilien käyttöä asunnoissa. Palvelutalon tiloissa on huomioitu esteettömyys, turvallisuus ja asunnot on varustettu asiakkaiden jokapäiväistä toimintaa helpottavilla apuvälineillä (turvapuhelin, tukikahvat, suihkutuoli ja turvaliesi). Hely ry tuottaa palvelutalon hoiva- ja tukipalveluja. Virkistys- ja ateriapalvelut ovat myös ulkopuolisten asiakkaiden käytettävissä.

7.2 Laitteet ja tarvikkeet

Kettutien palvelutalossa olevien Helyn omistamien ja hallussa olevien lääkkeiden ja hoitotarvikkeiden käyttöturvallisuudesta, annostelusta ja säilytyksestä vastaa kotisairaanhoidosta vastaava työntekijä, hankinnoista ja huolloista vastaa palveluvastaava. Työntekijöiden on omalla toiminnallaan huolehdittava ja viipymättä ilmoitettava olosuhteissa, työvälineissä ja tarvikkeissa havaitsemistaan vioista tai puutteista, jotka voivat aiheuttaa haittaa tai vaaraa itselle tai muille henkilöille. Asiakkailla olevat apuvälineet (mm. rollaattori, pyörätuoli ja sängyn nousukahva) ovat asiakkaiden omia tai Helsingin kaupungin apuvälinelainaamosta saatuja henkilökohtaisia lainatarvikkeita.

Kotihoidon omistamat verenpainemittarit tarkastetaan ja kalibroidaan säännöllisesti kolmen vuoden välein, viimeisin tarkistus suoritettu syyskuussa 2012. Verenpainemittareiden määräaikaistarkastuksista vastaa palveluvastaava. Asukkailla on henkilökohtaiset verensokerimittarit.

Asiakastyön tukena on tavalliset toimisto- ja sähköposti ohjelmat palveluntuottajana PH Data Oy. Hely ry:n tietojärjestelmät sijaitsevat palveluntuottajan palvelinsalissa, johon toimipisteistä on yhteys. Kiinteä yritysverkko-yhteys on vuokrattu Elisalta. PH Data oy:llä on kahdennettu palomuurijärjestelmä, joka mahdollistaa turvallisen internet yhteydet. Käytössä olevat virtuaalipalvelimet on varmistettu nauharobotilla josta yksi nauha otetaan säännöllisin väliajoin pois PH Datan tiloista. Työasemissa käytetään paikallista virustorjuntaohjelmaa ja palomuuria. Sähköposti ohjautuu SPÄM palvelimen kautta omalle palvelimelle, jossa sähköpostista suodatetaan virukset, haittaohjelmat sekä roskapostit.

Palvelutalon kalusteet, puhelin- ja turvapuhelin järjestelmän omistaa Kettutien palvelutaloyhdistys ry, laitteiden ja järjestelmien huollosta sekä ylläpidosta vastaa isännöitsijä. Laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuutta ja huoltoa koskevien ilmoitusten tekemisestä vastaa henkilökunta.

Hely ry:n laitteiden ja tarvikkeiden toimivuutta, uushankintoja ja korjaustarpeita arvioidaan Johtoryhmässä vähintään kerran vuodessa laadittaessa seuraavan vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

8 Asiakasturvallisuus

8.1 Asiakasturvallisuuden suunnitelma

Asiakasturvallisuutta arvioitaessa on huomioitu fyysisen ympäristön riskejä, palveluasunnossa itsenäisesti asuvien asiakkaiden asukasturvallisuutta arvioidaan kodin turvallisuuden ja kotihoidon palvelutoiminnan luonteen perusteella. Kiinteistöjen pelastussuunnitelmissa on kartoitettu asukasturvallisuutta tulipalotilanteissa. Omavalvontasuunnitelman liitteeksi laaditaan toimintasuunnitelma asiakasturvallisuuden kehittämiseksi, suunnitelman tekemisen apuvälineenä käytetään SPEK:n laatimaa asumisturvallisuuden kartoituslomaketta.

Kettutien palvelutalossa on kiinteistö - sekä automaattinen paloilmoitin järjestelmä joiden kuukausikokeiluista vastaa SF- Ammattimies Oy. Paloilmoittimen huollon toteuttaa Eltek Honeywell Life Safety Oy kerran vuodessa ja määräaikaistarkastukset 3 vuoden välein Alarm Control Oy. Joka toinen vuosi tehtävä sammutin tarkastukset suorittaa Presto Paloturvallisuus Oy. Palotarkastukset suorittaa Helsingin kaupungin pelastuslaitos erikseen sovittuna aikana.

Palveluasuntojen asukasoppaassa asiakkaita opastetaan asiakasturvallisuus asioissa.

Asiakasturvallisuudesta vastaa kiinteistön omistaja ja turvallisuussuunnittelusta Safetum oy, lisäksi palvelutalossa työskentelevät työntekijät sekä jokainen asukas itse omalta kohdaltaan.

8.2 Valvontalaitteet

Kettutien palvelutalossa on nauhoittava valvontakamera. Asunnoissa ovipuhelimet joilla saa yhteyden ulko-ovien ollessa lukittuna.

8.3 Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat turvalaitteet

Turvapuhelin järjestelmä on jokaisen asukkaan käytössä ympärivuorokautisesti, hälytykset kirjautuvat tietokoneelle. Hälytyksen tapahtuessa avautuu puheyhteys, jotka ohjautuvat työntekijöillä oleviin langattomiin puhelimiin ja yöaikaan klo 20:30-08 Esperi oy:lle, joka hoitaa turvapuhelin päivystyksen. Turvapuhelimien huollosta/huolto päivystyksestä on sopimus Ascom Miratel oy:n kanssa. Turvapuhelinjärjestelmän on akkuvarmistettu tilapäisten sähkökatkojen varalta ja siihen on etähuoltoyhteys.

Laitteet ovat Kettutien palvelutaloyhdistys ry:n omaisuutta ja huolto tulee sopimustuottajalta. Laitteiden toimintavarmuus tarkastetaan säännöllisesti, mutta vähintään vuosittain. Toimintavarmuutta voi myös asukas itse testata halutessaan.

8.4 Asiakkaiden omaisuus

Asiakkaat vastaavat omasta omaisuudestaan itse tai omaisen/edunvalvojan avustuksella, sekä vakuuttavat irtaimen omaisuutensa kotivakuutuksella.

9 Asiakkaan asema ja oikeudet

9.1. Palvelusopimus

Palveluasuntoon haetaan hakemuslomakkeella liitteineen - tulo, varallisuus, lääkärinlausunto ja kopio omasta tai puolison veteraanitunnuksesta. Asukasvalinta tehdään palvelutarpeen ja korkotukilainoitetuille kiinteistöille annettujen asukasvalinta ohjeiden perusteella. Tarvittaessa hakemus ennakko hyväksytetään Helsingin kaupungin asunto-osastolla. Asiakkaan tultua valituksi asukkaaksi palveluasuntoon järjestetään hänelle mahdollisuus tutustua tulevaan asuntoon, näytön jälkeen hakijalla on seitsemän päivän harkinta-aika hyväksyä asunto.

Hakijan hyväksytyä asunnon asiakkaan kanssa laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma ja suunnitelmaan perustuva palvelusopimus ja allekirjoitetaan vuokrasopimus. Palvelusopimuksessa sovitaan palveluiden alkamisajankohdasta, määrästä, sisällöstä, hinnasta, muutoksista ja sopimuksen päättymisestä.

Sopimusten laadinnassa ja allekirjoituksissa läsnä ovat asukas, hänen omaisensa tai läheisensä sekä palveluvastaava tai palveluvastaavan sijainen.

9.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Kaikkien asiakkaiden kanssa laaditaan palvelusuunnitelma, jossa arvioidaan hänen tarvitsemansa palveluntarpeen sisältö, laajuus ja kuluva aika. Suunnitelman tekemiseen osallistuvat asiakas ja/tai hänen valtuuttamansa omainen/läheinen sekä palveluvastaava. Suunnitelmaa päivitetään asiakkaan palvelutarpeen muuttuessa tai suunnitelmassa olevien tietojen muuttuessa.

9.3 Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Asiakkaita kohdellaan arvostavasti ja heidän toiveitaan kuunnellen sekä mahdollisuuksien mukaan toiveisiin vastaten.

Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona, mistä johtuen palveluissa korostuvat asiakkaan itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden kunnioittaminen, lisäksi palvelun tulee olla asukkaan omat voimavarat huomioonottavaa, hyvää elämänlaatua ja itsenäistä suoriutumista tukevaa. Itsemääräämisoikeuden tai muiden perusoikeuksien rajoittaminen tulee kysymykseen ainoastaan tilanteessa, kun asiakas toiminnallaan vaarantaa joko oman tai muiden turvallisuuden.

Palveluita tai asumista koskevan palautteen voi tehdä joko kirjallisesti tai suullisesti.

Mikäli ilmenee, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähiesimies keskustelee asiasta asiakkaan ja työntekijän kanssa, sekä tarvittaessa toiminnanjohtaja.

9.4 Oikeusturva

Palveluita koskevan palautteen voi tehdä joko kirjallisesti tai suullisesti ja voidaan palauttaa kenelle tahansa yksikön työntekijälle. Vastauksen antaa ensisijaisesti yksikön vastaava henkilö, vakavissa tapauksissa tai kiinteistöä koskevissa palautteissa Hely ry:n toiminnanjohtaja ja kiinteistön isännöitsijä. Alkuperäisiä palautteita ja vastauksia säilytetään säädetty aika, tämän jälkeen asiakirjat hävitetään asiakirja- ja tietohallinnan määräysten mukaisesti.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle.

Hely ry:

Toiminnanjohtaja Pirjo Lampsijärvi

puh.09-3424 7070
sähköposti: helykoti.lampsijarvi@helyry.com
fax. 09-3424 7060

Palveluvastaava Lassi Uusi-Seppä
Kettutie 15, 00800 Helsinki
puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718
s-posti: helykoti.uusi-seppa@helyry.com
Potilasasiamies Liisa Rinne
Kettutien palvelutalo
Kettutie 15, 00800 Helsinki
puh: 09-7594 1772 fax: 09-7594 1718

Helsingin kaupunki, Sosiaaliasiamiehet:
Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
Käyntiosoite: Toinen linja 4 A
Puh. 09 310 43365 (ma klo 13-15 ja to klo 10-12)
sosiaaliasiamies@hel.fi

Etelä-Suomen aluehallintovirasto (Helsingin toimipaikka)
Postiosoite: PL 110, 00521 HELSINKI
Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 00520 Helsinki
Puh. 0295 016 000

10 Asiakastyön sisällön omavalvonta

10.1 Asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävä ja edistävä toiminta

Asiakkaiden toimintakykyä edistäviä ja ylläpitäviä toimintoja toteutetaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti, sekä palveluihin sovittavilla motivoinnilla ja kuntoutuksella että viikoittaisilla fysioterapeuttin tai kuntotohtajan yksilö- ja ryhmätoiminnalla.

Asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä edistävä toiminta koostuu seurakunnan diakokoni kerhosta, SPR:n vapaaehtoistyöntekijöiden ja asukastoimikunnan järjestämistä erilaisista viriketoiminnoista (mm. yhteislauluhetket, eri esiintyjät ja juhlapyhät).

10.2 Ravitsemus

Asiakkaiden ravitsemuspalvelut perustuvat valtion ravitsemusneuvottelukunnan suositusten pohjalta laadittuihin kiertäviin 6 viikon ruokalistoihin. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus aamiaisen ja lounaan nauttimiseen palvelutalon ruokasalissa, lisäksi esim. päivällisen tai iltapalan vieminen kotiin tai valmistamisesta sovitaan yksilöllisesti erikseen.

Erilaiset dieetti- ja soseutetut ruoat ovat tarvittaessa asiakkaiden saatavilla.

Helyn ry:n ravitsemuspalvelut valmistavat asiakkaille tulevat ateriat Kontulan Helykodilla sijaitsevassa keskuskeittiössä, josta ne kuljetetaan Kettutien palvelutaloon. Palvelutalon keittiö toimii oheisvalmistus-lämmityskeittiönä. Keittiöhenkilökunta suorittaa ruokien lämpöseurantaa omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Ravitsemuspalveluilla on käytössä Helsingin kaupungin ravitsemuspalvelujen käyttämä omavalvontasuunnitelman mukainen omavalvonta. Keittiön henkilöstö ja palvelutalon vakinainen hoitohenkilökunta on suorittanut hygieniapassit.

10.3 Asiakkaiden päivittäinen toiminta

Asiakkaille järjestetään viikoittaista toimintaa joka sisältää kuntoutusta, ulkoilua, musiikki-tuokioita ja joka toinen viikko diakonin keskustelukerho. Asiakkaat ottavat osaa tapahtumiin omien mieltymystensä mukaan, sovittaessa asiakasta muistutetaan tai haetaan tapahtumiin. Palvelutalossa vietetään vuodenkiertoon ja veteraaneihin liittyviä juhlapyhiä sekä huomioi-daan asukkaiden merkkipäiviä. Palvelutalossa on kuntosali, joka on iltaisin asukkaiden va-paassa käytössä.

10.4 Hygieniakäytännöt

Kettutien palvelutalo on ensisijaisesti asiakkaiden koti, jossa toimitaan asukkaan yksityisyyttä kunnioittaen. Palveluntuottaja ja asiakas tekevät hoito- ja palvelusuunnitelmaan pohjautuvan sopimuksen palveluiden ottamisesta. Henkilökunta toimii aseptisen työskentelyn periaattei-den mukaisesti riittävän ja hyvän hygienian takaamiseksi. Hygieniakäytännöistä on laadittu ohjeet.

Palvelutalossa käytettävät aineet ja välineet (mm. henkilökohtainen hygienia, siivous ja vaa-tehuolto) ovat yleisiä päivittäiskaupassa myytäviä tai vastaavia tuotteita. Käytettävistä aineis-ta on laadittu kemikalioluettelo. Siivoukseen on laadittu siivoussuunnitelma. Asukkaiden päi-vittäisjätteiden keräyksen ja toimittamisen jätehuoltopisteeseen huolehtii asiakas itse tai so-vittaessa henkilökunta.

10.5 Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen

Asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittäminen tapahtuu johtoryhmässä, yksikkökohtai-sissa viikkopalaverieissa ja henkilökunnan yhteisissä kehittämissäpäivissä.

11 Terveystenhoito ja sairaanhoito

11.1 Järjestäminen

Henkilökunta huolehtii asiakkaiden terveydentilanseurannasta ja kotisairaanhoidosta siinä muodossa kuin siitä on hoito- ja palvelusuunnitelmassa sovittu. Palvelutalossa kotisairaan-hoidon sisältönä ovat lääkehoito (lääketilaukset, -muutokset ja -jako) ja terveydenhoito (mit-taukset, pienet haavanhoidot, lääkäriaikojen varaukset, tutkimustulosten kyselyt ja kirjauk-set). Asiakkaiden vointia seurataan sovittujen päivittäisten toimenpiteiden yhteydessä ja tar-vittaessa konsultoidaan lääkäriä.

Asiakkaat ovat väestövastuullisen terveydenhuollon piirissä ja saavat lääkäripalvelut Herttoniemen terveysaseman lääkäriltä tai omakustanteisesti yksityislääkäriltä. Lääkäriä voidaan konsultoida puhelimitse tarvittaessa. Asiakkaiden laboratoriotutkimuksia otetaan Helsingin ja Uu-denmaan Sairaanhoitopiirin laboratoriossa tai lääkärin määräyksestä erikseen laskutettavalla kotikäynnillä.

Asiakkaan tarvitessa sairaanhoitoa mitä palvelutalossa ei voida antaa, lähetetään asiakas lääkärin tutkittavaksi terveysasemalle tai päivystys poliklinikalle, kiireellisissä tapauksissa otetaan yhteys hätäkeskukseen.

11.2 Lääkehoito

Palvelutalolla on voimassaoleva lääkehoitosuunnitelma joka päivitetään tarvittaessa tai vä-hintään kerran vuodessa.

11.3 Lääkehuollosta vastaavat henkilöt

Palvelutalossa lääkehuollosta vastaa sairaanhoitaja. Sairaanhoitajan poissa ollessa, vastuu on siirretty hänen sijaiselleen niiltä osin kuin sijaisen koulutus sen mahdollistaa. Tarvittaessa on mahdollisuus sairaanhoitajan konsultointiin Hely ry:n Kontulan ja Myllypuron yksiköistä.

Sairaanhoidaja Miia Näreaho
Lähihoitajat Liisa Rinne ja Leena Jokela
Kettutie 15, 00800 Helsinki
p. 09-7594 1771, fax. 5794 1718
sähköposti: helykoti.kettutieksh@helyry.com

Palveluvastaava Lassi Uusi-Seppä
Kettutie 15, 00800 Helsinki
puh: 050-462 0016 fax: 09-7594 1718
s-posti: helykoti.uusi-seppa@helyry.com

12 Asiakastietojen käsittely

12.1 Tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä on ohje, joka perustuu Helsingin kaupungin ohjeistukseen palveluntuottajilleen. Henkilöstöllä on salassapito ja käyttäjäsoyimus tehtynä työsuhteen alkaessa.

12.2 Tietojen käsittely

Asiakastietojen käsittelyssä työntekijää sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakastietoja sisältävä materiaali tuhoetaan tietoturvaselästi Proceck säiliöiden avulla.

12.3 Rekisteriseloste

Kettutien palvelutalon asukastiedoista on laadittu rekisteriseloste.

12.4 Arkistointi

Itä-Helsingin lähimmäistyö Hely ry:lle on laadittu arkistointi-ohje palveluseteli ja itsemaksavien asiakkaiden sekä asuntohakijoiden hakemus ja asiakaspapereiden arkistoinnista.

12.5 Asiakastietojen siirto asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluviin toimijoiden kanssa

Lähetettäessä asiakas akuutissa tapauksessa päivystyspoliklinikalle, annetaan mukaan sairaalakansio. Täytetään sairaalakansiossa oleva hoitajan lähete, sekä tarkistetaan lääkelistan oikeellisuus.

Asiakkaan siirtyessä päivystyksestä tukisairaalaan, pyydetään mahdolliset lisäinformaatiot puhelimitse sairaanhoitajalta tai vastaavalta hoitajalta. Kunnallisen lääkärin kirjoittamat epikriisit ovat lääkäreiden luettavissa Pegasos-järjestelmästä.

13 Alihankintana toteutettujen palvelujen omavalvonta

Alihankkijoilta pyydetään heidän omavalvontasuunnitelmansa nähtäväksi. Toimijoiden kanssa pidetään tarvittaessa laatupalavereja omavalvonnan seuraamiseksi ja laadun ylläpitämiseksi.

14 Omavalvonnan toteutumisen seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa ja tarkastetaan sekä vahvistetaan kerran vuodessa. Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viivytyksettä.